平成 26 年 9 月の相談件数

項　目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦　情	58	52	76	57	51	58							352
問い合わせ	9	16	8	12	8	11							64
要　望	0	0	0	0	0	0							0
計	67	68	84	69	59	69							416
（前年度計）	*(51)*	*(65)*	*(66)*	*(67)*	*(62)*	*(78)*	*(79)*	*(72)*	*(63)*	*(61)*	*(74)*	*(80)*	*(818)*

相談事例

内　容	事　例
新聞契約	以前購読契約をしたことがある新聞店が、断っているのに景品をたくさんあげるといい、何度も訪問し契約を勧誘するので困っている。子供に対応させたりしているが、いつまでもそうするわけにいかない。どうにかならないか。 【結果】 センターからその新聞販売店へ相談者の苦情を伝えました。相談者へは、今後そのような希望しない勧誘を受けたらきっぱり断るよう話しました。訪問販売で断っているのに繰り返し勧誘することは「特定商取引法に関する法律」で禁止されています。「新聞公正競争規約」によって景品の上限額は最大でも購読料の1カ月×8%と決まっており、これを超える景品の提供はしてはいけないことになっている、と伝えました。
ネット通販	インターネット通販で代金を先に振込んでヘッドホンを購入したが、注文した品物と違う物が届いた。箱を開けると返品出来ないと注意書きがあったので、開けずに外箱の写真から判断したが本物かどうかもわからない。交換しようと連絡先のアドレスにメールを送信したが返信が来ない。代金を支払うまではメールのやり取りは出来ていたが、日本語は不自然な表現だった。品物も香港から届いた。連絡が付かないので仕方なく送られた品物を使おうと思ったら音が出ない。取扱説明書や保証書も入っていないので修理に出せない。騙されたようだ。 【結果】 相談者は諦めていたようですが、海外の相談窓口と連携してトラブルを受付けてくれる、消費者庁越境消費者センターへの調査依頼方法と振込銀行と警察への届け出を案内しました。
外壁の塗装	自宅を訪問した業者と築30年以上経った家のモルタル外壁の塗装を契約した。予算を上回った為、値引きを交渉したらモニターになることを条件に値引きしてくれることになった。工事工程は早く終了し、塗りむらなど見た目に納得のいくものではなかった。苦情を伝え直してもらったが、天気の状態によっては明らかに影がわかり満足できない。工事費用が高額だったので諦めきれない。 【結果】 センターから苦情があったことを業者へ伝えると、申し出通りやり直しており、これ以上は家が古いので壁自体の修理が必要になり費用もかさむことになる、との返事であり相談者へ伝えました。また、建築士等の専門家にみてもらい、法律相談をする方法もあるとアドバイスしました。

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	10	5	8	5	7	11							46
（前年度）	*(4)*	*(7)*	*(5)*	*(8)*	*(14)*	*(5)*	*(10)*	*(7)*	*(9)*	*(8)*	*(4)*	*(7)*	*(88)*

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	0	2	3	0	4	1							10
20歳代	8	4	5	9	4	4							34
30歳代	11	12	14	9	11	7							64
40歳代	15	7	18	9	15	5							69
50歳代	10	11	7	11	3	8							50
60歳代	10	12	16	11	7	19							75
70歳以上	10	20	17	16	14	20							97
その他・不明	3	0	4	4	1	5							17
計	67	68	84	69	59	69	0	0	0	0	0	0	416

相談状況

インターネットショッピングによるトラブルが多く発生しています。事例にもあるように、海外から広告とは違う品物

が届いたり、偽物だったりまたは商品が届かないなどがあります。インターネットショッピングは通信販売です。特に今回のような場合は以下の点に注意してください。1.品物の値段が通常より大幅に安い（新商品や売れ筋なのに安すぎる）2.支払い方法が不自然（クレジットカード使用可とされていたのに口座振込に変更依頼があったり、振込先の口座が個人名義になっているなど）3.連絡先があいまい（会社名、住所、電話番号、電子メールアドレス、代表者名などの記載が不備）4.サイトの日本語の表現が不自然。冷静に考えて申し込みには十分気をつけましょう。